

리스·할부사 민원건수 공시

비엠티블유파이낸셜서비스코리아(주)

○ 대상기간 : 2024. 1분기 (2024. 01. 01 ~ 2024. 03. 31)

1) 민원건수

구분	민원건수				환산건수(고객/계약 만 건당)			비고
	전분기	금분기		전분기	금분기			
		증감률(%)	증감률(%)		증감률(%)	증감률(%)		
리스	자체민원	2	0	-100.0	0.26	0.00	-100.0	
	대외민원	2	7	250.0	0.26	0.90	241.0	
	소계	4	7	75.0	0.53	0.90	70.5	
할부	자체민원	0	0	-	0.00	0.00	-	
	대외민원	4	1	-75.0	0.46	0.11	-75.5	
	소계	4	1	-75.0	0.46	0.11	-75.5	
전체	자체민원	2	0	-100.0	0.12	0.00	-100.0	
	대외민원	6	8	33.3	0.37	0.48	30.4	
	합계	8	8	0.0	0.49	0.48	-2.2	

- 자체민원은 전자매체(홈페이지, 이메일) 및 서면(우편, 팩스, 방문)을 통해 접수된 민원 건수이며, 중복·반복 및 단순 질의성 민원은 건수에서 제외

- 대외민원은 금융감독원 및 한국소비자원에 접수된 민원건수이며, 중복·반복민원, 단순 이첩, 민원 취하 등으로 자율조정이 성립된 민원은 건수에서 제외

2) 유형별 민원건수

구분		민원건수			환산건수(고객/계약 만 건당)			비고
		전분기	금분기		전분기	금분기		
			증감률(%)	증감률(%)		증감률(%)	증감률(%)	
리스	영 업	2	0	-100.0	0.26	0.00	-100.0	
	채 권	0	3	-	0.00	0.38	-	
	고객상담	1	2	100.0	0.13	0.26	94.8	
	제도정책	0	0	-	0.00	0.00	-	
	기 타	1	2	100.0	0.13	0.26	94.8	
	소 계	4	7	75.0	0.53	0.90	70.5	
할부	영 업	1	1	0.0	0.11	0.11	-1.9	
	채 권	0	0	-	0.00	0.00	-	
	고객상담	1	0	-100.0	0.11	0.00	-100.0	
	제도정책	0	0	-	0.00	0.00	-	
	기 타	2	0	-100.0	0.23	0.00	-100.0	
	소 계	4	1	-75.0	0.46	0.11	-75.5	
전체	영 업	3	1	-66.7	0.18	0.06	-67.4	
	채 권	0	3	-	0.00	0.18	-	
	고객상담	2	2	0.0	0.12	0.12	-2.2	
	제도정책	0	0	-	0.00	0.00	-	
	기 타	3	2	-33.3	0.18	0.12	-34.8	
	합 계	8	8	0.0	0.49	0.48	-2.2	